المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



# قياس أزمنة انتظار الحجاج القادمين في مدينة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة في موسم حج ١٤٢٥هـ

د. جمال رشيد الكحلوت

رجب ١٤٢٦هـ

# كلمة شكر

الحمد رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين... وبعد

تعتبر هذه الدراسة امتداداً لما يقوم به معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج من دراسات وأبحاث تهدف إلى خدمة ضيوف الرحمن وزوار المسجد النبوي وارتقاءاً بأبحاث الحج والعمرة كماً وكيفاً.

يحرص المسئولون في المعهد وعلى رأسهم سعادة الدكتور أسامة بن فضل البار عميد المعهد على إنجاز الأبحاث التي تهدف إلى دراسة الظواهر المرتبطة بالمعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف والوقوف على المعوقات ووضع الحلول.

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم معنا في إنجاز هذه الدراسة ، كما ونأمل أن تكون هذه الدراسة إضافة جيدة إلى إنتاج معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج على مدى العشرين عاماً الماضية.

وا الموفق والهادي إلى سواء السبيل

الباحث

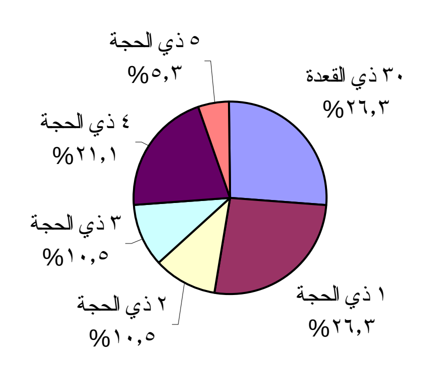
# المحتويات

# تقديم

تهدف الدراسة إلى التعرف على المدة التي يقضيها الحاج القادم من خارج المملكة عن طريق مدينة الحجاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة في مرحلة القدوم. وذلك عن طريق قياس الأزمنة التي تستغرقها حجاج كامل الرحلة منذ لحظة هبوطهم أرض المطار ودخولهم صالة الانتظار مروراً بالحجر الصحي ثم الجوازات ثم الجمارك فمكتب الوكلاء الموحد وانتهاء بصعودهم الحافلة متجهة بهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.

لتحقيق هذا الهدف تم تشكيل فريق عمل قام بشكل يومي بزيارة المطار ابتداء من الثلاثين من شهر ذي القعدة وحتى الخامس من شهر ذي الحجة في الفترة المسائية من الساعة الرابعة عصراً وتمتد حتى منتصف الليل حيث تم جمع معلومات ١٩ رحلة موزعة على أيام الدراسة وفق ما هو موضح في شكل رقم(١).

**شكل رقم(١): توزيع عدد الرحلات على الأيام**

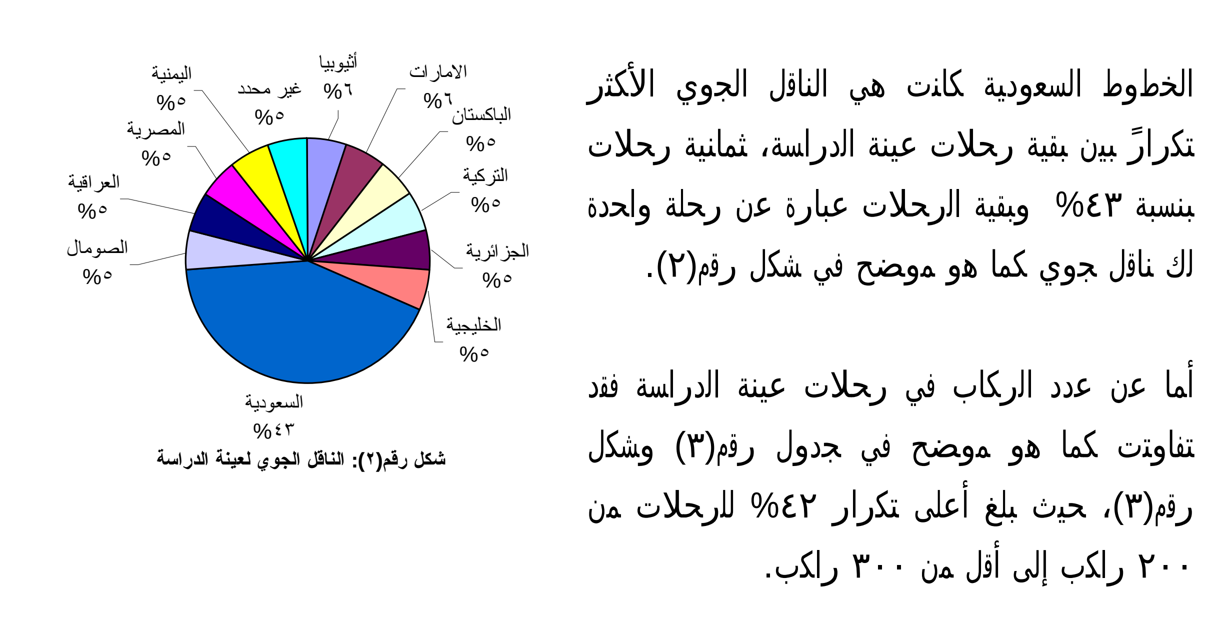



# توصيف متغيرات الدراسة

تم اختيار الصالات بشكل عشوائي وجمع معلوماتها وفق استبانة معدة لمثل هذا الغرض ومرفقة في نهاية الدراسة. الصالات التي تم اختيارها عشوائياً ملخصة في جدول رقم(٢). حيث التكرار ثلاث رحلات لكل من الصالة الثانية والثالية والثامنة والتكرار رحلتان لكل من الصالات الرابعة والسادسة والعاشرة والحادية عشر، أما الصالة الثانية عشر فكان نصيبها رحلة واحدة فقط.

**جدول رقم(٢): توزيع عينة الدراسة على الصالات**

| رقم الصالة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ٢ | ٣ | ١٥,٨ |
| ٣ | ٣ | ١٥,٨ |
| ٤ | ٢ | ١٠,٥ |
| ٦ | ٢ | ١٠,٥ |
| ٧ | ١ | ٥,٣ |
| ٨ | ٣ | ١٥,٨ |
| ١٠ | ٢ | ١٠,٥ |
| ١١ | ٢ | ١٠,٥ |
| ١٢ | ١ | ٥,٣ |
| المجموع | ١٩ | ١٠٠,٠ |



شكل رقم(٢): الناقل الجوي لعينة الدراسة

الخطوط السعودية كانت هي الناقل الجوي الأكثر تكراراً بين بقية رحلات عينة الدراسة، ثمانية رحلات بنسبة ٤٣% وبقية الرحلات عبارة عن رحلة واحدة لك ناقل جوي كما هو موضح في شكل رقم(٢).

أما عن عدد الركاب في رحلات عينة الدراسة فقد تفاوتت كما هو موضح في جدول رقم(٣) وشكل رقم(٣)، حيث بلغ أعلى تكرار ٤٢% للرحلات من ٢٠٠ راكب إلى أقل من ٣٠٠ راكب.

جدول رقم(٣): عدد الركاب في الرحلة

| عدد الركاب في الرحلة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أقل من ٢٠٠ راكب | ٥ | ٢٦,٣ |
| من ٢٠٠ إلى أقل من ٣٠٠راكب | ٨ | ٤٢,١ |
| من ٣٠٠ إلى أقل من ٤٠٠راكب | ٣ | ١٥,٨ |
| ٤٠٠ راكب وأكثر | ٣ | ١٥,٨ |
| المجموع | ١٩ | ١٠٠,٠ |

أقل من ٢٠٠ راكب
%٢٦,٣
٤٠٠ راكب وأكثر
%١٥,٨
من ٣٠٠ إلى أقل من ٤٠٠راكب
%١٥,٨
من ٢٠٠ إلى أقل من ٣٠٠راكب
%٤٢,١

وعن الدول القادمة منها هذه الرحلات نجد أن هناك تنوع فيها ، كما هو ملخص في جدول رقم(٤) حيث تنوعت الجنسيات القادمة ، فنجد رحلتان من كل من تركيا والهند واندونيسيا وباكستان وهناك رحلة مكونة من جنسيات مختلفة.

جدول رقم(٤): الدول القادمة منها عينة الدراسة

| جنسية الركاب | تركيا | الهند | اندونيسيا | باكستان | مصر | أثيوبيا | العراق | بنجلاديش | الجزائر | سوري | الصومال | نيجيريا | المغرب | جنسيات مختلفة | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٢ | ٢ | ٢ | ٢ | ٢ | ١ | ١ | ١ | ١ | ١ | ١ | ١ | ١ | ١ | ١٩ |
| النسبة المئوية | ١١ | ١١ | ١١ | ١١ | ١١ | ٥,٣ | ٥,٣ | ٥,٣ | ٥,٣ | ٥,٣ | ٥,٣ | ٥,٣ | ٥,٣ | ٥,٣ | ١٠٠ |

# أزمنة انتظار الحجاج ومعدلاتها

تم حساب وقت بدأ ونهاية كل مرحلة مر بها ركاب الرحلة كاملة في جميع مراحل القدوم بدءاً من وقت وصول ألول راكب إلى صالة الانتظار والحجر الصحي وانتهاء بوقت تحرك آخر حافلة من المطار . جميع الأزمنة التي قيست ملخصة في جدول رقم(٥).

جدول رقم(٥): الأوقات التي حسبت لكل رحلة

| م | الوقت |
|---|---|
| ١ | وقت وصول أول راكب إلى صالة الانتظار والحجر الصحي |
| ٢ | وقت وصول آخر راكب إلى صالة الانتظار والحجر الصحي |
| ٣ | وقت وصول أول راكب إلى مكاتب الجوازات |
| ٤ | وقت بدء إجراءات أول راكب بالجوازات |
| ٥ | وقت إنهاء إجراءات آخر راكب الجوازات |
| ٦ | وقت وصول الركاب إلى مكاتب وزراة الحج |
| ٧ | وقت بدء إجراءات أول راكب بوزراة الحج (الحصروالتوزيع) |
| ٨ | وقت إنهاء إجراءات آخر راكب بوزارة الحج |
| ٩ | وقت وصول أول راكب إلى قسم الأمتعة |
| ١٠ | وقت بدء إجراءات التفتيش الجمركي لأول راكب |
| ١١ | وقت إنهاء إجراءات التفتيش الجمركي لآخر راكب |
| ١٢ | وقت بدء خدمة أول راكب في مكتب الوكلاء الموحد |
| ١٣ | وقت إنهاء خدمة آخر راكب في مكتب الوكلاء الموحد |
| ١٤ | وقت وصول أول راكب إلى منطقة البلازا |
| ١٥ | وقت اكتمال وصول الركاب إلى منطقة البلازا |
| ١٦ | وقت بداية أخذ معلومات الجوازات من قبل مؤسسة الطوافة |
| ١٧ | وقت انتهاء أخذ معلومات الجوازات من قبل مؤسسة الطوافة |
| ١٨ | وقت بدء ترتيب الحجاج في مجاميع تمهيداً لصعود الحافلة |
| ١٩ | وقت انتهاء ترتيب الحجاج في مجاميع تمهيداً لصعود الحافلة |
| ٢٠ | وقت بدء ركوب الحجاج في أول باص |
| ٢١ | وقت بدء تحميل العفش |

| م | الوقت |
| --- | --- |
| ٢٢ | وقت انتهاء تحميل العفش |
| ٢٣ | وقت انتهاء ركوب الحجاج في أول باص |
| ٢٤ | وقت بدء جمع الجوازات وعمل بيان الرحلة |
| ٢٥ | وقت انتهاء جمع الجوازات واستلام المرشد للجوازات |
| ٢٦ | وقت إغلاق باب الحافلة |
| ٢٧ | وقت مغادرة أول حافلة |
| ٢٨ | وقت بدء ركوب الحجاج في آخر باص |
| ٢٩ | وقت بدء تحميل العفش |
| ٣٠ | وقت انتهاء تحميل العفش |
| ٣١ | وقت انتهاء ركوب الحجاج في آخر باص |
| ٣٢ | وقت بدء جمع الجوازات وعمل بيان الرحلة |
| ٣٣ | وقت انتهاء جمع الجوازات واستلام المرشد للجوازات |
| ٣٤ | وقت إغلاق باب الحافلة |
| ٣٥ | وقت مغادرة آخر حافلة |

جمعت استبانات رحلات عينة الدراسة والبالغة ١٩ رحلة وتمت مراجعتها وإدخال بياناتها في الحاسب الآلي وتحليلها باستخدام برنامج SPSS وحسبت أزمنة الانتظار ومن ثم معدلات الانتظار وأكبر وقت انتظار لكل مرحلة مر بها الحاج أثناء وجوده في المطار ولخصت قيمها في جدول رقم(٦). حيث يلاحظ وجود تباين كبير بين معدل الزمن وبين أكبر وقت انتظار بشكل ملفت للنظر.

ويمكن التركيز على بعض العناصر المهمة في هذا الجدول حيث يلاحظ أن معدل الزمن الذي استغرقه ركاب رحلات عينة الدراسة في إنهاء الإجراءات في صالة الجوازات بلغ ٥٧ دقيقة وأعلى زمن بلغ ٨٦ دقيقة. ومعدل زمن انتظار أول راكب للتفتيش الجمركي بلغ ٦,٥ دقيقة بينما أعلى زمن انتظار بلغ ٣٥ دقيقة وإجراءات التفتيش الجمركي لكامل الرحلة بلغ ٥٥ دقيقة على المعدل.

يلاحظ أن معدل الزمن الذي استغرقه ركاب الرحلة في إنهاء إجراءات القدوم والخروج إلى صالة البلازا بلغ ساعتين وأعلى قراءة في العينة وصلت ١٩٨ دقيقة (٣,٣ ساعة). وهذا يعكس لنا التباين الواضح بين المعدل وأكبر قراءة.

أما إنهاء الإجراءات في مكتب الوكلاء الموحد فقد استغرق ٦٤ دقيقة على المعدل وأعلى تكرار كان ١٢٤ دقيقة.

وصول كامل ركاب الرحلة وانتظارهم في البلازا استغرق ٦٢ دقيقة على المعدل وأعلى زمن انتظار بلغ ١٠٧ دقيقة وأقل زمن انتظار ٣١ دقيقة.

أخذ معلومات جوازات الركاب من قبل العاملين في مؤسسة الطوافة لم يرصد إلا لـ ١٣ رحلة فقط نظراً لتزاحم الركاب واختلاطهم أحياناً مع ركاب رحلة أخرى وقد يطول انتظارهم وبشكل تقريبي فإن معدل أخذ معلومات الجوازات – والتي تتم باستخدام جهاز قارئ يخزن المعلومات ويرسلها مباشرة إلى مكتب المؤسسة- بلغت ٤٢ دقيقة.

معدل الوقت الذي استغرقته الرحلة منذ بداية الإجراءات في مكتب الوكلاء الموحد وحتى ركوب أول حاج أول حافلة بلغ ١٣٥ دقيقة وأعلى قراءة بلغت ٢٤٧,٢ دقيقة.

تم حصر بيانات ١٣ رحلة عن الوقت الذي استغرقه جمع جوازات حجاج أول حافلة حيث بلغ ٢٩ دقيقة على المعدل وأعلى قراءة كانت ٤٠,٨ دقيقة.

بلغ معدل الزمن الذي استغرقه ترحيل جميع ركاب الرحلة في حافلات ٧٨ دقيقة وأعلى زمن بلغ ١٢٧ دقيقة.

معدل الزمن الكلي لرحلات عينة الدراسة المكتمل بياناتها بلغ ٤,٥٦ ساعة وأعلى تكرار بلغ ٦,٣ ساعة وأقل تكرار ١,٩٣ ساعة (١١٦ دقيقة).

جدول رقم(٥): معدل انتظار الحجاج في مراحل القدوم في المطار بالدقائق

| المرحلة | عدد القراءات الفعلي | معدل الزمن | أكبر وقت انتظار |
|---|---|---|---|
| زمن الانتظار في صالة الانتظار والحجر الصحي | ١٩ | ١٧,٩ | ٥٨ |
| زمن الانتظار لبدء الإجراءات في صالة الجوازات للرحلة كاملة | ١٦ | ٢٠,١ | ٣٦ |
| زمن إنهاء الإجراءات في صالة الجوازات للرحلة كاملة | ١٩ | ٥٧,٢ | ٨٦ |
| زمن انتظار أول راكب لبدأ التفتيش الجمركي | ١٧ | ٦,٥ | ٣٥ |
| زمن إنهاء إجراءات التفتيش الجمركي للرحلة كاملة | ١٩ | ٥٥,٠ | ٨٥ |
| الزمن الكلي من وقت دخول أول راكب لصالة الانتظار حتى خروج آخر راكب من الجمارك | ١٩ | ١٢٠,٩ | ١٩٨ |
| زمن إنهاء الاجراءات في مكتب الوكلاء الموحد لكامل الرحلة | ١٩ | ٦٣,٨ | ١٢٤ |
| زمن وصول الركاب إلى منطقة البلازا لكامل الرحلة | ١٩ | ٦١,٩ | ١٠٧ |
| زمن أخذ معلومات الجوازات من قبل مؤسسة الطوافة كامل الرحلة | ١٣ | ٤٢,٠ | ٩٣ |
| زمن انتهاء ترتيب الحجاج في مجاميع تمهيداً لصعود الحافلة لكامل الرحلة | ١٢ | ١٦,٧ | ٤٦ |
| الزمن من بدأ إجراءات مكتب الوكلاء الموحد حتى صعود أول حاج أول حافلة | ١٩ | ١٣٥ | ٢٤٧,٢ |
| زمن تحميل عفش أول حافلة | ١٨ | ١٧,٩ | ٤٠ |
| زمن ركوب الحجاج لأول حافلة | ١٧ | ٣٩,٢ | ١٧٦,٨ |
| زمن جمع الجوازات لأول حافلة | ١٣ | ٢٨,٨ | ٨٨,٢ |
| زمن انتظار أول حافلة للتحرك بعد ركوب الركاب وإغلاق بابها | ١٤ | ٧,٦ | ٢٧,٦ |
| زمن إنهاء إجراءات تحرك أول حافلة بعد ركوب جميع الركاب فيها | ١٧ | ٣٩,٢ | ١٧٦,٨ |
| زمن تحميل العفش في آخر حافلة | ١٧ | ١٨,٥ | ٣٢ |
| زمن انتظار آخر حافلة للتحرك بعد ركوب الركاب وإغلاق بابها | ١٢ | ٩,٠ | ٢٤ |
| زمن جمع الجوازات لآخر حافلة | ١٠ | ١٨,١ | ٤٠,٨ |
| زمن انتظار آخر حافلة للتحرك بعد ركوب الركاب وإغلاق بابها | ١٢ | ٨,٣ | ٦٠ |
| زمن ترحيل حجاج الرحلة منذ ركوب أول حاج للباص حتى تحرك آخر باص | ١٧ | ٧٨,١ | ١٢٧,٢ |
| زمن الرحلة الكلي من دخول صالة الانتظار حتى مغادرة المطار | ١٧ | ٢٧٣,٦ | ٣٧٩,٢ |

# حركة الحافلات في مرحلة المغادرة

تم عمل مسح سريع على جميع مواقف الحافلات المغادرة في الذهاب والإياب وتـسجيل الـزمن والحالة عليها الموقف والمتمثلة في:

موقف فاضي ، باص فاضي ، الركاب يصعدون الباص ، الركاب على وشك صعود البـاص ، الركاب في الباص والعفش يحمل ، الركاب في الباص والعفش يربط ، الركاب في الباص والعفش مربوط ، الباص يغادر الموقف.

بدأت عملية المسح في الساعة السادسة مساءاً (١٨:٠٠) مروراً بجميع الأرصفة التي تقف عليهـا الحافلات بدءاً من الرصيف( أ ) حتى الرصيف(هـ) في حالة الذهاب والعكس في حالة الإيـاب، وقد انتهت عملية المسح في الساعة السابعة مساءاً (١٨:٥٦) ، أي ما يعني قرابة الساعة الواحـدة وتعتبر في فترة الذروة والزحام في صالة البلازا. قراءات المسح والـزمن المـصاحب نجـدها ملخصة في جدول رقم(٦).
يلاحظ من الجدول أن جميع الأرصفة مشغولة بشكل شبه تام عدى ٩ مواقف كانت فارغـة فـي مرحلتي المسح في الذهاب والإياب وهذا يدل على ضرورة الاهتمام بهـذه المواقـف وتنظيمهـا والمتابعة لرحلاتها ودراسة أسباب تأخير بعض الحافلات فـي التحـرك بـالرغم مـن اكتمـال إجراءاتها.
وعن الوقت الذي يستغرقه تحميل العفش على الحافلات فقد تم رصد عينة عشوائية من الحافلات وحسب زمن التحميل لكل رحلة في جدول رقم(٧).

**جدول رقم(٧): عينة من تحميل العفش في الحافلات يوم السبت ١٤٢٥/١٢/٤هـ**

| م | بدء التحميل | نهاية التحميل | زمن الرحلة | الشركة الناقلة |
|---|---|---|---|---|
| ١ | ١٩,٢٤ | ١٩,٥٨ | ٢٠,٤ | الجزيرة |
| ٢ | ١٩,٣٩ | ٢٠ | ٣٦,٦ | الجزيرة |
| ٣ | ١٩,٤ | ٢٠,٠٦ | ٣٩,٦ | الجزيرة |
| ٤ | ٢٠,٣٧ | ٢١,١٢ | ٤٥ | الجزيرة |
| ٥ | ٢٠,٤١ | ٢١,١٧ | ٤٥,٦ | الجزيرة |

جدول رقم(٦): وضع مواقف الحافلات المغادرة من المطار من الساعة السادسة إلى السابعة مساءً

**الرصيف (أ) بداية الملاحظة الساعة (١٨:٠٠)**

| رقم الموقف | الحالة (ذهاب) | الزمن | الحالة (إياب) | الزمن |
|---|---|---|---|---|
| ١ | باص فاضي | ١٨:٠٠ | الركاب يصعدون الباص | 18:56 |
| ٢ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٠ | الركاب في الباص والعفش يربط | 18:56 |
| ٣ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠١ | باص فاضي | 18:56 |
| ٤ | موقف فاضي | ١٨:٠١ | موقف فاضي | 18:56 |
| ٥ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٢ | موقف فاضي | 18:56 |
| ٦ | الركاب على وشك صعود الباص | ١٨:٠٢ | صعود الركاب للباص | 18:56 |
| ٧ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٢ | صعود الركاب للباص | 18:56 |
| ٨ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٣ | صعود الركاب للباص | 18:56 |
| ٩ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٣ | صعود الركاب للباص | 18:56 |
| ١٠ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٣ | صعود الركاب للباص | 18:55 |
| ١١ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٤ | صعود الركاب للباص | 18:55 |
| ١٢ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٤ | صعود الركاب للباص | 18:55 |
| ١٣ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٥ | صعود الركاب للباص | 18:55 |
| ١٤ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٥ | باص فارغ | 18:55 |

**الرصيف (ب) بداية الملاحظة الساعة ١٨:٠٥**

| رقم الموقف | الحالة (ذهاب) | الزمن | الحالة (إياب) | الزمن |
|---|---|---|---|---|
| ١ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٥ | نفس | 18:55 |
| ٢ | باص فارغ | ١٨:٠٥ | الركاب في الباص والعفش مربوط | 18:55 |
| ٣ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٠٥ | الركاب في الباص والعفش مربوط | 18:54 |
| ٤ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٠٥ | باص فارغ | 18:54 |
| ٥ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٠٦ | باص فارغ | 18:54 |
| ٦ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٠٦ | باص فارغ | 18:54 |
| ٧ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٠٦ | باص فارغ | 18:54 |
| ٨ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٠٧ | باص فارغ | 18:53 |
| ٩ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٠٧ | باص فارغ | 18:53 |
| ١٠ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٠٧ | باص فارغ | 18:53 |
| ١١ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٠٧ | باص فارغ | 18:53 |
| ١٢ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٠٨ | موقف فارغ | 18:52 |
| ١٣ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٠٨ | موقف فارغ | 18:52 |
| ١٤ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٠٨ | موقف فارغ | 18:52 |

الرصيف (جـ) بداية الملاحظة الساعة (١٨:٠٨)

| رقم الموقف | الحالة (ذهاب) | الزمن | الحالة (إياب) | الزمن |
|---|---|---|---|---|
| ١ | موقف فاضي | ١٨:٠٨ | باص فارغ | ١٨:٥٢ |
| ٢ | موقف فاضي | ١٨:٠٨ | باص فارغ | ١٨:٥٢ |
| ٣ | موقف فاضي | ١٨:٠٨ | باص فارغ | ١٨:٥٢ |
| ٤ | باص فارغ | ١٨:٠٨ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٥١ |
| ٥ | باص فارغ | ١٨:٠٨ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٥١ |
| ٦ | باص فارغ | ١٨:٠٩ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٥١ |
| ٧ | باص فارغ | ١٨:٠٩ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٥١ |
| ٨ | باص فارغ | ١٨:٠٩ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٥٠ |
| ٩ | باص فارغ | ١٨:٠٩ | الركاب في الباص والعفش يحمل | ١٨:٥٠ |
| ١٠ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٠٩ | موقف فاضي | ١٨:٤٩ |
| ١١ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١٠ | باص فارغ | ١٨:٤٩ |
| ١٢ | الباص فارغ | ١٨:١٠ | باص فارغ | ١٨:٤٩ |
| ١٣ | الباص فارغ | ١٨:١٠ | باص فارغ | ١٨:٤٩ |
| ١٤ | الباص فارغ | ١٨:١٠ | موقف فارغ | ١٨:٤٩ |

الرصيف (د) بداية الملاحظة الساعة (١٨:١٠)

| رقم الموقف | الحالة (ذهاب) | الزمن | الحالة (إياب) | الزمن |
|---|---|---|---|---|
| ١ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١٠ | باص فارغ | ١٨:٤٨ |
| ٢ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١٠ | باص فارغ | ١٨:٤٨ |
| ٣ | الباص فارغ | ١٨:١٠ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٨ |
| ٤ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١١ | باص فارغ | ١٨:٤٨ |
| ٥ | الباص فارغ | ١٨:١١ | باص فارغ | ١٨:٤٧ |
| ٦ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١١ | باص فارغ | ١٨:٤٧ |
| ٧ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١١ | باص فارغ | ١٨:٤٧ |
| ٨ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١١ | يتحرك الباص للمغادرة | ١٨:٤٧ |
| ٩ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:١٢ | يتحرك الباص للمغادرة | ١٨:٤٧ |
| ١٠ | الركاب يصعدون الباص | ١٨:١٢ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٦ |
| ١١ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:١٢ | الباص فارغ | ١٨:٤٦ |
| ١٢ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١٣ | الباص فارغ | ١٨:٤٦ |
| ١٣ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١٣ | الباص فارغ | ١٨:٤٦ |
| ١٤ | الباص فارغ | ١٨:١٣ | الركاب يصعدون الباص | ١٨:٤٦ |

الرصيف (هـ) بداية الملاحظة الساعة (١٨:١٣)

| رقم الموقف | الحالة (ذهاب) | الزمن | الحالة (إياب) | الزمن |
|---|---|---|---|---|
| ١ | موقف فاضي | ١٨:١٣ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٥ |
| ٢ | موقف فاضي | ١٨:١٣ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٥ |
| ٣ | موقف فاضي | ١٨:١٤ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٥ |
| ٤ | موقف فاضي | ١٨:١٤ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٥ |
| ٥ | موقف فاضي | ١٨:١٤ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٥ |
| ٦ | موقف فاضي | ١٨:١٤ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٥ |
| ٧ | موقف فاضي | ١٨:١٤ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:٤٥ |
| ٨ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١٥ | باص فارغ | ١٨:٤٥ |
| ٩ | الركاب على وشك صعود الباص | ١٨:١٥ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٤٤ |
| ١٠ | الركاب في الباص والعفش يربط | ١٨:١٥ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:٤٢ |
| ١١ | باص فاضي | ١٨:١٥ | الركاب يصعدون الباص | ١٨:٤٤ |
| ١٢ | موقف فارغ | ١٨:١٥ | الركاب يصعدون الباص | ١٨:٤٤ |
| ١٣ | موقف فارغ | ١٨:١٥ | الركاب يصعدون الباص | ١٨:٤٤ |
| ١٤ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:١٦ | الركاب يصعدون الباص | ١٨:٤٤ |
| ١٥ | الباص يغادر الموقف | ١٨:١٦ | باص فارغ | ١٨:٤٣ |
| ١٦ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:١٦ | باص فارغ | ١٨:٤٣ |
| ١٧ | الركاب في الباص والعفش مربوط | ١٨:١٦ | باص فارغ | ١٨:٤٣ |
| ١٨ | موقف فارغ | ١٨:١٦ | موقف فارغ | ١٨:٤٣ |

# ملاحظات فريق العمل

هناك العديد من الملاحظات التي قام بتسجيلها فريق العمل تتعلق بمختلف نواحي العمل سواء في صالات المطار أو صالة البلازا. والملاحظات هي:

١. غياب موظفي بعض بعثات الحج في صالة الوصول مثل بعثة الحج الهندية.
٢. كبر سن الحجاج وعجزهم عن سحب أمتعتهم إلى كاونتر مكتب الوكلاء، وقلة العمال وعدم مساعدتهم للحجاج.
٣. كثرة الأمتعة وثقلها (لاحتوائها على مواد غذائية وأدوات الحج).
٤. نقص تذاكر رحلات الحافلات في مكتب الوكلاء والانتظار لتأمينها أدى إلى التأخر ١٧ دقيقة في إنهاء إجراءات أحد الرحلات.
٥. تأخرت إجراءات الركاب في صالة الجوازات بسبب التوقف لأداء الصلاة.
٦. دائماً يحدث تأخير في تحميل الحافلات بسبب تبديل الوردية الساعة ١١ مساءاً. وقد يصل التأخير إلى أكثر من ساعتين في بعض الحالات.
٧. تحميل العفش يأخذ وقتاً طويلاً.
٨. عملية جرد الجوازات من قبل مكتب الوكلاء والنقابة تتم بعد ركوب الحجاج في الباص بفترة طويلة.
٩. لا توجد دورات مياه في صالة الجوازات.
١٠. كثرة تعطل جهاز رفع العفش إلى الباص.
١١. يحصل خطأ من قبل النقابة عندما تطلب باص سعة ٤٩راكباً فترسل باص سعة ٤٧ راكب.
١٢. مدة إنهاء إجراءات وزارة الحج لا تستغرق الوقت الذي يمكن اعتباره مؤثر على التأخير فهي سريعة جداً.
١٣. كذلك التفتيش الجمركي لا يأخذ وقتاً كبيراً.

١٤. هناك بعض الحجاج من نيجيريا لا يحملون معهم شيكات ويترتب على ذلك سحب جوازاتهم.
١٥. تأخير بعض الحجاج يكون في تحويل العملة التي يحملونها للريال لتسديد رسوم الخدمة.
١٦. لم يقم الموظفين بالتأكد من كروت التطعيم في صالة الحجر الصحي في حالة رحلة حجاج عراقيين وفي حالة رحلة حجاج ليبيين
١٧. رصدت حالة تأخر في رحلة والسبب هو تكديس عفش الرحلة السابقة ولا يوجد موظفين تفتيش لإنجاز العمل.
١٨. معظم الحجاج من أندونيسيا يحرمون من الصالة ودورات المياه لا تكفي.
١٩. من أبرز أسباب تأخر الباصات في التحرك من المطار تعدد جنسيات ركاب الباص الواحد.
٢٠. هناك حجاج في بعض الباصات يرغبون في الركوب في الباصات أخرى غير المحددة لهم بسبب وجود إما صاحب أو قريب له.
٢١. معاملة المسئولين من مكتب الوكلاء والنقل سيئة جداً من حيث الإجابات على استفسارات الحجاج ونقلهم من المطار إلى مكة.

## أبرز عناصر الدراسة:

١- ارتفاع نسبة إشغال جميع صالات الوصول الإثنتا عشر خاصة في الفترة المسائية.

٢- عدم قيام الموظفين في بعض الرحلات من التأكد من كروت التطعيم في صالة الحجر الصحي.

٣- يقوم رجال الجوازات ولمدة تصل إلى ٢٠ دقيقة في مراجعة بيانات الرحلة المنتهية في حين أن الصالة تكون ممتلئة بركاب رحلات أخرى.

٤- عدم وجود حمامات في صالة الجوازات بالرغم من طول بقاء الحجاج في هذه الصالة خاصة في ظل تكدس رحلات أخرى.

٥- الإجراءات التي تقوم بها وزارة الحج في صالة الجوازات لا تؤثر بتاتاً على الوقت الكلي للرحلة.

٦- التفتيش الجمركي لأغلب الرحلات لا يستغرق وقتاً طويلاً (معدل زمن انتظار أول راكب في الرحلة للتفتيش الجمركي بلغ ٦,٥ دقيقة).

٧- معدل الزمن الكلي لإنهاء إجراءات كامل الرحلة وخروج آخر راكب من صالة الجمارك بلغ ساعتين.

٨- بعض الحجاج يأتي بأمتعة كثيرة ويصعب عليه حملها لوحده من صالة الجمارك إلى عربة العفش وخاصة كبار السن.

٩- خروج بعض الحجاج من مكتب الوكلاء الموحد من غير دفع قيمة التذاكر وتكدس بعضهم عند بعض العاملين والمكاتب الأخرى فارغة وكذلك نقص التذاكر في بعض المكاتب مما أدى إلى تأخر الإجراءات.

١٠- تعطل أجهزة رفع العفش إلى سطح الحافلة في بعض الرحلات.

١١- من أسباب تأخير مغادرة الباصات المطار هو وجود أكثر من جنسية واحدة على متن الباص.

١٢- أكبر عامل مؤثر في تأخير إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج هي عملية تغيير ورديات العمل في مكتب الوكلاء والاستقبال في صالة البلازا إلى مدة تصل إلى ساعتين أو أكثر. حيث يعمد الموظفون إلى التوقف عن العمل قبل موعد انتهاء ورديته بمدة تصل إلى أكثر من نصف ساعة.

١٣- عملية جرد الجوازات من قبل مكتب الوكلاء والنقابة وترتيبات مرشدي الحافلات تتم بعد ركوب الحجاج في الحافلات بفترة طويلة.

١٤- عدم وجود لوحات إرشادية للحجاج في صالة المطار أو البلازا توضح لهم ماهي الخطوات المطلوبة منهم فيما عدى أعلام بعض الدول. كما أن عملة السؤال من قبل بعض الحجاج تكون بشكل غير منظم ولايدري من يسأل أو من يرشده.

## توصيات الدراسة:

مما سبق ومن خبرة فريق العمل يمكن الخروج ببعض التوصيات التي يمكن أن تسهم في التقليل من وقت انتظار الحجاج في مرحلة القدوم وتسهل عليهم المعاناة في زمن الانتظار.

١- لابد من دراسة بديل لعملية قيام موظفي الجوازات بمراجعة بيانات الرحلة المنتهية بينما ركاب رحلات أخرى متكدسون في الصالة مثل قيام مجموعة أخرى من العاملين بهـذه المراجعة وتفرغ العاملين على الكاونترات في إنهاء إجراءات رحلة أخرى.

٢- ضرورة وجود دورات مياه في صالة الجوازات ولو بشكل محدود.

٣- لابد من زيادة أعداد العاملين في صالة الجمارك لمساعدة كبار السن وذي العفش الكثير في حمل عفشهم إلى عربة العفش ، أو توفير عربات نقل عفش داخل صالة الجمارك.

٤- مكتب الوكلاء الموحد المتواجد أمام صالة الجمارك والذي يصدر التذاكر للحجاج يحتاج إلى إعادة تنظيم بشكل كامل ، من ناحية الترتيب وتوفر التـذاكر المطلوبـة وتـدريب العاملين في هذه المكاتب على العمل بشكل ممتاز وكذلك ضبط تسرب بعض العـاملين حتى وإن لم يكن هناك ركاب.

٥- لابد من وجود آلية سريعة للتعامل مع أفواج ركاب كل باص في حالة وجود أكثر مـن جنسية.

٦- وجود فريق صيانة ميداني لمتابعة وإصلاح الآلات التي تتعطل مثل رافعـات العفـش وضرورة قيام أكثر من شخصين بربط العفش فوق الحافلة بسرعة ودقة أكبر.

٧- ضعف المتابعة من قبل المسئولين في صالة البلازا خاصة في عمليـة تبـديل النوبـات وضرورة وضع آلية دقيقة لتنفيذ ذلك.

٨- آلية جمع جوازات ركاب كل حافلة وتسليهما للمرشد بحاجة إلى دراسة ومراجعة الخلل فيها.

٩- ضرورة عمل نظام إرشادي مدروس في كامل أرجاء مدينة الحجاج يشتمل على لوحات إرشادية وأفراد للإرشاد بزي مميز مثل الكشافة إضافة إلى مكاتـب تحمـل علامـات واضحة ومميزة وتوفير مطبوعات ومنشورات شاملة.